

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة أم القرى
مركز أبحاث الحج

دراسة عن مؤسسات حجاج الداخل وما تقدمه من خدمات للحجاج السعوديين خلال موسم الحج

إعداد
د. سلطان سعيد مقصود بخاري
قسم الإدارة التربوية والتخطيط

د. محمود محمد كسناوي
قسم التربية الإسلامية والمقارنة

د. نجم الدين عبدالغفور الأنديجاني
قسم التربية الإسلامية والمقارنة

عام ١٤١٤هـ



بسم الله الرحمن الرحيم

* مقدمة:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين وخاتم النبيين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد:

فلقد حرصت حكومة خادم الحرمين الشريفين سنوياً لتقديم أفضل الخدمات لضيوف بيت الله الحرام سواءً أكانوا من الحجاج القادمين من خارج المملكة أو من المواطنين والمقيمين بها وذلك عن طريق التخطيط والمتابعة وحل المشكلات الطارئة التي قد يتصادف حدوثها أثناء موسم الحج. وفي إطار ما توليه المؤسسات الجامعية من تكثيف للجهود فإن جامعة أم القرى وعبر مركز أبحاث الحج تعمل على توظيف البحث العلمي من أجل خدم وراحة الحجاج وذلك عن طريق الدراسات المتعددة والتي تمس جوانب متعددة من الخدمات والتنظيمات المعمول بها خلال موسم الحج.

ونظراً لأن هناك أعداداً كبيرة من الحجاج السعوديين تؤدي فريضة الحج سنوياً، ومن أجل تقديم أفضل سبل الراحة والطمأنينة لهم وتقديم نموذج من الخدمات يتلائم مع احتياجات المواطن السعودي، برزت فكرة هذه الدراسة للتعرف على نوعية الخدمات والمعاملة اللتان يرغب المواطن السعودي في توفرهما من قبل مؤسسات حجاج الداخل حتى يؤدي فريضة الحج في أقصى ظروف الراحة والطمأنينة.

لقد دأبت مؤسسات حجاج الداخل في الأعوام السابقة على تقديم نماذج من الخدمات ومنها خدمة الأخوة المقيمين بالمملكة والذين يرغبون في أداء فريضة الحج، وكذلك خدمة الأخوة السعوديين، إلا أن نسبة الحجاج السعوديين

والذي يؤدون فريضة الحج عبر مؤسسات الداخل يعتبر أقل، فقد أظهرت دراسة الدهاس والحربي، ١٤٠٨هـ أن نسبة السعوديين الذين أدوا فريضة الحج في عيّنة الدراسة عام ١٤٠٨هـ ٣٩٪. أما غير السعوديين فقد كانت نسبتهم ٤٩٪، وهناك نسبة ١٢٪ غير معروف انتمائها، وهذا يدلل على قلة إقبال السعوديين على الحج مع مؤسسات الداخل.

من هذا المنطلق فإن فريق البحث يسعى إلى التعرف على المعايير والمواصفات التي يمكن أن تتوفر في مؤسسات حجاج الداخل من الخدمات والمعاملة مما يؤدي إلى إقبال الحجاج السعوديين عليها.

* أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأمور التالية:

١ ـ العرف على النموذج الأمثل في مؤسسات حجاج الداخل والذي يخدم طموحات يخدم طموحات المواطن السعودي.

٢ ـ التعرف على نوعية الخدمات والمعاملة اللتان تتلائم مع احتياجات المواطن السعودي عند أداء فريضة الحج.

٣ ـ التعرف على العوائق والصعوبات التي تحول دون التحاق المواطن السعودي بالحج مع مؤسسات حجاج الداخل.

٤ ـ التعرف على مدى التزام مؤسسات حجاج الداخل ببنود العقود والاتفاق المبرم بينها وبين المواطن من ناحية الخدمات والمعاملة.

٥ ـ التعرف على المعايير والمواصفات التي تخدم المواطن السعودي في مؤسسات حجاج الداخل.

* منهج الدراسة:

سيتم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يهدف إلى وصف ظواهر وأحداث معيّنة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها ووصف الظروف الخاصة بها وتقدير حالتها كما توجد عليه في الواقع.

* تساؤلات الدراسة:

١ ـ ما إعداد الحجاج السعوديين الذين يؤدون فريضة الحج مع مؤسسات حجاج الداخل.

٢ ـ ما نوعية خدمات السكن التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل للحجاج السعوديين.

٣ ـ ما مدى التزام المؤسسات ببنود العقود المرتبطة بالسكن.

٤ ـ ما نوعية خدمات المواصلات التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل للحجاج السعوديين.

٥ ـ ما مدى التزام المؤسسات ببنود العقود المرتبطة بالمواصلات.

٦ ـ ما نوعية خدمات التغذية التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل للحجاج السعويين.

٧ ـ ما مدى التزام المؤسسات ببنود العقد المرتبطة بالتغذية.

٨ ـ ما مدى توفر الخدمات العامة داخل مخيمات مؤسسات حجاج الداخل.

٩ ـ هل تتفق مستوى الخدمات العامة مع بنود العقد.

١٠ ـ ما مدى التزام مؤسسات حجاج الداخل بأداء المناسك في الأوقات المحددة المعلومة.

١١ ـ هل تتفق طريقة قيام المؤسسة بأداء المناسك مع بنود العقد.

١٢ ـ ما نوعية المعاملة التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل للحجاج السعوديين.

١٣ ـ هل من المملكة تعميم فكرة حث الحجاج السعوديين للحج ضمن مؤسسات حجاج الداخل.

١٤ ـ ما مدى ملائمة المعاملة والخدمات مع طبيعة وظروف الأسرة السعودية.

١٥ ـ ما المواصفات والخدمات المطلوب توفرها في خدمات مؤسسات حجاج الداخل من وجهة نظر الحجاج السعوديين.

* تحليل البيانات:

جدول رقم (١)

يوضح العمر الزمني للحجاج الذين شملتهم الدراسة

م	العمر الزمني	التكرارات	النسبة المئوية
١	أقــل مــن ٢٠ ســنــة	٥٨	٦,٦٪
٢	مــن ٢٠ ـ ٢٥ ســنــة	٢١٨	٢٤,٨٪
٣	مــن ٢٦ ـ ٤٠ ســنــة	٤١٩	٤٦,٥٪
٤	أكــبــر من ٤٠ سنة	١١٤	١٣٪
٥	بــدون إجــابــة	٨١	٩,١
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

يتضح من الجدول رقم (١) أن نسبة كبيرة ممن شملتهم الدراسة ٤٦,٥٪ تقع أعمارهم بين سن ٢٦ ـ ٤٠ سنة، وهذه النتيجة تدل أن أعداداً كبيرة من حجاج الداخل يحجون في سن تساعدهم على تحمل مسئوليات الحج بيسر وسهولة، وهذا بخلاف حجاج الخارج الذي يفد البعض منهم وبنسبة كبيرة وهم في سن متقدمة تتعدى الخمسين عاماً.

جدول رقم (٢)

المستوى التعليمي لعيّنة البحث

م	المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية
١	أمـــــــــــــــــــــــي	٢٣	٢,٦٪
٢	الحصول على شهادة المرحلة الابتدائية	٧١	٨,١٪
٣	الحصول على شهادة المرحلة الإعدادية	١١٩	١٣,٥٪
٤	الحصول على شهادة المرحلة الثانوية	٢٤٨	٢٨,٢٪
٥	الحصول على شهادة المرحلة الجامعية	٣٤٦	٣٩,٣٪
٦	الحصول على شهادة أعلى من المرحلة الجامعية	٥٥	٦,٣٪
٧	بـــدون إجـــــــــــــابــة	١٨	٢٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

إن من ضمن نتائج البحث البارزة التوصل إلى أن نسبة كبيرة من الذين أدوا فريضة الحج مع مؤسسات حجاج الداخل يحملون شهادة المرحلة الجامعية ٣٩,٣٪، ومنهم من يحمل شهادة المرحلة الثانوية.

وهذا يدل على ارتفاع الوعي الثقافي والاجتماعي بين حجاج الداخل، كما يشير إلى فئات المتعلمين من السعوديين يفضلون الحج ضمن مؤسسات حجاج الداخل لتوفر المواصلات وأماكن السكن في عرفات ومنى بدلاً من اللجوء إلى الافتراش في منى وعرفات.

كما أن مشاركة أعداد كبيرة من المتعلمين في الدراسة يدل على صدق معلومات البحث لأن المتعلمين لديهم القدرة والدراية في تقييم الخدمات وإبداء الرأي حول مستوى ونوعية الخدمات المقدمة من قبل مؤسسات الداخل.

جدول رقم (٣)

يوضح نوعية العمل لأفراد عيّنة البحث

م	نوع العمل	التكرارات	النسبة المئوية
١	حكومي	٥٩٥	٪٦٧,٦
٢	خاص	١٩٥	٪٢٢,٢
٣	بدون إجابة	٩٠	٪١٠,٢
	المجموع	٨٨٠	٪١٠٠

وبالنسبة لنوعية العمل لأفراد عيّنة البحث السعوديين يتضح من الجدول رقم (٣) أن أكثر من نصف عيّنة البحث لديهم أعمال ترتبط بالوظائف الحكومية، أي أن لديهم مسئوليات في الأجهزة الحكومية المختلفة، وهذا يدل على شعور موظفين الدولة بأهمية الحج ضمن مؤسسات حجاج الداخل لتوفر الخدمات المطلوبة أو لافتراض أن الخدمات المطلوبة في الحج ممكن أن تتوفر لدى مؤسسات حجاج الداخل.

ومن المعروف أن المواطنين السعوديون يفضلون دائماً الوسائل والأساليب المساعدة على أداء المناسك بسهولة ويسر، لذا غالباً ما نجد رغبة الأسر في الحج ضمن مؤسسات حجاج الداخل بالرغم من السلبيات التي تلازم بعض المؤسسات في أداء الخدمات.

جدول رقم (٤)

يوضح عدد سنوات الحج سابقاً لأفراد عيّنة البحث

م	عدد سنوات الحج سابقاً	التكرارات	النسبة المئوية
١	لم يسبق له الحج في السنوات الماضية	٤٠٧	٤٦,٣٪
٢	مرة واحدة	١٣٧	١٥,٦٪
٣	مرتان	٩٢	١٠,٥٪
٤	ثلاث مرات	٩٠	١٠,٣٪
٥	أربع مرات	٤١	٤,٧٪
٦	خمس مرات	٣٠	٣,٤٪
٧	ست مرات	٢٣	٢,٦٪
٨	سبع مرات	٩	١,٠٪
٩	ثمان مرات	١٦	١,٨٪
١٠	تسع مرات	٩	١,٠٪
١١	عشر مرات	١٣	١,٥٪
١٢	أحد عشر مرة	١	٠,١٪
١٣	اثنى عشر مرة	٣	٠,٣٪
١٤	خمسة عشر مرة	١	٠,١٪
١٥	عشرون مرة	٣	٠,٣٪
١٦	اثنان وعشرين مرة	١	٠,١٪
١٧	خمس وعشرون مرة	١	٠,١٪
١٨	ثمان وعشرون مرة	١	٠,١٪
١٩	اثنان وثلاثون مرة	١	٠,١٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

ومن الطبيعي أن نلاحظ أن غالبية الأفراد الذين شملتهم الدراسة لم يسبق لهم الحج في الأعــوام الماضــيــة، لأن بعض المواطنين خــاصــة الذين يسكنون ويقـيـمـون في المدن البعـيـدة عن مكة المكرمـة يقـومـون بالحج لمرة واحدة، ومن الممكن أن يقوم بعض المواطنين بالحج في مرات سابقة ضمن مؤسسات حجاج الداخل، ومن ثم يقومون بالحج في مرات أخرى بوسائل أخرى وذلك لاستيعابهم تجربة الحج في الأعوام الماضية.

هذا مع ملاحظة أن بعض الأفراد قاموا بأداء مناسك الحج لأكثر من أربع مرات، ومنهم ست مرات ٦,٢٪ ومنهم لعشر مرات ٥,١٪ وليس بالضرورة أن تكون هذه المرات السابقة للحج ضمن مؤسسات حجاج الداخل.

جدول رقم (٥)

يوضح أداء فريضة الحج مع مؤسسات حجاج الداخل سابقاً

م	أداء فريضة الحج مع مؤسسات حجاج الداخل في الأعوام الماضية	التكرارات	النسبة المئوية
١	نـــــــعـــــــم	٥٩٥	٦٧,٦٪
٢	لا	١٩٥	٢٢,٢٪
٣	بـــدون إجـــــــابـــة	٩٠	١٠,٢٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

وبالرغم من سلبيات خدمات بعض المؤسسات إلا أن نسبة كبيرة من الذين شملتهم الدراسة ٦٧,٦٪ أشاروا بأنهم قاموا بأداء فريضة الحج في الأعوام الماضية ضمن مؤسسات حجاج الداخل، ولاشك أن هذه النسبة الكبيرة أسهمت في تقديم معلومات عن خدمات مؤسسات حجاج الداخل وذلك من واقع تجارب الحج ضمن المؤسسات في الأعوام الماضية (انظر جدول ٥).

جدول رقم (٦)

يوضح عدد المرافقين لأفراد عيّنة البحث

م	عدد المرافقين من أفراد العائلة	التكرارات	النسبة المئوية
١	بدون مرافقين	٤٠٧	٪٤٦,٣
٢	١	١٣٧	٪١٥,٦
٣	٢	٩٢	٪١٠,٥
٤	٣	٩١	٪١٠,٣
٥	٤	٤١	٪٤,٧
٦	٥	٣٠	٪٣,٤
٧	٦	٢٣	٪٢,٦
٨	٨	١٦	٪١,٨
٩	٩	٩	٪١,٠
١٠	١٠	١٣	٪١,٥
١١	١١	١	٪٠,١
١٢	١٢	٣	٪٠,٣
١٣	١٥	١	٪٠,١
١٤	٢٠	٣	٪٠,٣
١٥	٢٢	١	٪٠,١
١٦	٢٥	١	٪٠,١
١٧	٢٨	١	٪٠,١
١٨	٣٢	١	٪٠,١
	المجموع	٨٨٠	٪١٠٠

يقصد من المعلومات والبيانات المدرجة في جدول رقم (٦) عدد المرافقين من زوجات وأبناء وأباء وأمهات لأفراد عيّنة البحث، حيث اتضح أن أعداداً كبيرة من أفراد عيّنة البحث ٤٦,٣٪ قاموا بأداء فريضة الحج بدون مرافقين، بينما وجد من قام بأداء فريضة الحج بعدد مرافق واحد ١٥,٦٪.

جدول رقم (٧)

يوضح كيفية التعرف على خدمات مؤسسات حجاج الداخل

م	كيفية التعرف على المؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية
١	من خلال قراءة الصحف المحلية	٣٥٢	٤٠٪
٢	عن طريق صديق أو قريب	٥٠٤	٥٧,٣٪
٣	عن طريق النشرات الدعائية	-	-
٤	عن طريق الصدفة	-	-
٥	بدون إجابة	٢٤	٢,٧٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

ومن المعروف أن بعض مؤسسات حجاج الداخل يقومون بالإعلان عن خدماتهم ومميزاتهم عبر الصحف والمجلات المحلية لجذب أكبر عدد من الحجاج، ولتوضح مهامهم وأماكن مخيامهم في منى وعرفات. لذا نجد أن عدداً من الأفراد تعرفوا على خدمات مؤسسات حجاج الداخل من خلال الصحف المحلية ٤٠٪ كما هو موضح في جدول رقم (٧)، غير أن غالبية عيّنة البحث تعرفت على خدمات مؤسسات الداخل عن طريق استشارات وتوصيات الأصدقاء والأقارب الذين سبق لهم الحج مع المؤسسات.

ومن الطبيعي أن تزكية الأصدقاء والأقارب لخدمات بعض المؤسسات تفوق بلا شك ما تقوم به بعض المؤسسات من تزكية خدماتها في الصحف المحلية. لذا اتضح بأن مشورة الأهل والأصدقاء تأتي في المرتبة الأولى وذلك للاستفادة من نوعية الخدمات التي لمسها من سبق وأن أدى فريضة الحج ضمن مؤسسات حجاج الداخل.

جدول رقم (٨) - (١٣)

نوعية خدمات الإسكان التي تقدمها المؤسسات لحجاج الداخل

جدول رقم (٨) خدمات الإسكان

م	توفر الخيمة والفرش والتكييف والتغذية والمواصلات	التكرارات	النسبة المئوية
١	نـــــعـــــم	٧٤٨	٨٥٪
٢	لا	٨٢	٩,٣٪
٣	بـدون إجـــابـة	٥٠	٥,٧٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (٩) خدمات الإسكان

م	توفر الخيمة والفرش والتكييف والتغذية	التكرارات	النسبة المئوية
١	نـــــعـــــم	٤٢٢	٤٨٪
٢	لا	٥٣	٦٪
٣	بـدون إجـــابـة	٤٠٥	٤٦٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (١٠) خدمات الإسكان

م	توفر الخيمة والفرش والتكييف	التكرارات	النسبة المئوية
١	نـــــعـــــم	٣٤٦	٣٩,٣٪
٢	لا	٥٢	٥,٩٪
٣	بـدون إجـــابـة	٤٨٢	٥٤,٨٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

تابع جدول رقم (٨) - (١٣)
نوعية خدمات الإسكان التي تقدمها المؤسسات لحجاج الداخل

جدول رقم (١١) خدمات الإسكان

م	توفر الخيمة والفرش فقط	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٢٩٢	٣٣,٢٪
٢	لا	٥٧	٦,٥٪
٣	بدون إجابة	٥٣١	٦٠,٣٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (١٢) خدمات الإسكان

م	توفر الخيمة فقط	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	١٥٣	١٧,٤٪
٢	لا	١٢٥	١٤,٢٪
٣	بدون إجابة	٦٠٢	٦٨,٤٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (١٣) خدمات الإسكان

م	انفصال سكن الرجال عن سكن النساء	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٧٩٧	٩٠,٥٪
٢	لا	٤١	٤,٧٪
٣	بدون إجابة	٤٢	٤,٨٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

بالنسبة للتساؤل الذي ينص « ما نوعية خدمات الإسكان التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل السعوديين » فإن الجداول (٨ ـ ١٣) توضح مواصفات ونوعية وخدمات الإسكان في منى وعرفات، ذلك أن ٨٥٪ من الذين اشتركوا في الإدلاء بمعلومات عن خدمات الإسكان أشاروا بتوفر الخيمة والفرش والتكييف والتغذية والمواصلات، أي بمعنى توفر جميع مستلزمات السكن والمواصلات (جدول رقم ٨).

بينما تقل نسبة الإجابة بالإيجاب حين السؤال عن مدى توفر الخيمة والفرش والتكييف والتغذية فقط حيث وصلت إجابة الموافقة إلى ٤٨٪ وذلك حسب ماهو موضح في جدول رقم (٩).

ويبدو أن بعض مؤسسات حجاج الداخل يقصرون في تقديم الوجبات الغذائية ذلك أن ٣, ٣٩٪ من عيّنة البحث أشاروا بتوفر الوجبات الغذائية، ويرى فريق البحث أن عدم توفر الوجبات الغذائية لدى بعض المؤسسات ربما يعود ذلك إلى عدم تضمين ذلك ضمن بنود العقد، أو لعدم التزام بعض المؤسسات بتوفري الغذاء الجيد للحجاج، ومن الملاحظ أن في جدول رقم (١٠) فراغات بدون إجابة وصلت إلى ٨, ٥٤٪ وذلك يعود إلى أن نسبة كبيرة أجابت بتوفر بعض خدمات الإسكان في جدول رقم (٨).

وتزداد الخانات التي بدون إجابات في جدول رقم (١١) حيث وصلت إلى ٣, ٦٠٪ لأن غالبية أفراد عيّنة البحث أشاروا بتوفر الخيمة والفرش في الجداول السابقة.

وعند السؤال عن مدى توفر الخيمة فقط ارتفعت نسبة عدم الإجابة إلى

٤ , ٦٨٪ لأنه من النادر أن تقتصر خدمات مؤسسات الداخل على توفر الخيمة فقط، هذا مع أن ٤ , ١٧٪ من عيّنة البحث أشاروا بتوفر الخيمة فقط، وربما أن هذه النسبة اشترطت على توفر الخيمة فقط .. علماً بأن بعض الأسر السعودية لديها وسائل مواصلات خاصة وترغب أن تقوم بأعمال الطبخ وتوفير الغذاء حسب طريقتها الخاصة، لذلك يطلبون من المؤسسات توفير الخيمة فقط لتأمين المكان والسكن، خاصة في منى التي لاتتوفر فيها أماكن بيسر وسهولة.

ويرتبط بخدمات السكن في المشاعر انفصال سكن الرجال عن النساء، ذلك أن ٥ , ٩٠٪ من عيّنة البحث أشاروا بانفصال سكن الرجال عن النساء، وهذا بلا شك يعتبر تنظيماً جيداً وذلك من حيث أن توجيهات الدين الإسلامي تنص على تجنب الاختلاط والالتزام بالأخلاق الإسلامية، انظر جدول (١٣).

جدول رقم (١٤)

يوضح مدى التزام مؤسسات حجاج الداخل ببنود العقد المرتبطة بالإسكان

م	مدى التزام المؤسسة ببنود العقد من ناحية توفر خدمات السكن	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٥٨٠	٦٥,٩٪
٢	لا	٢١٦	٢٤,٥٪
٣	بدون إجابة	٨٤	٩,٥٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

بالنسبة للتساؤل الذي ينص « ما مدى التزام مؤسسات حجاج الداخل ببنود العقد المرتبطة بخدمات الإسكان »، فإن الجدول (١٤) يوضح بأن أكثر من نصف عيّنة البحث أشاروا بأن المؤسسات التزمت بتوفير خدمات الإسكان، أي بمعنى أن بعض المؤسسات وفرت خدمات الخيمة والفرش والتكييف والتغذية حسب ما نصت عليه بنود العقد، ومن المعروف أن مؤسسات حجاج الداخل تدفع ضمان بنكياً لوزارة الحج والأوقاف ليتم الحسم منه في حالة إخلال المؤسسات ببعض بنود العقد خاصة إذا تقدم أحد الحجاج بشكوى لوزارة الحج والأوقاف بخصوص سلبيات خدمات المؤسسات.

وحيث إن خدمات السكن تعتبر من أهم الخدمات التي يحتاجها حجاج الداخل، لذا فإنه من الضروري أن يؤخذ في الاعتبار نسبة عيّنة البحث ٢٤,٥٪ الذين أشاروا بعدم ارتباط مؤسسات حجاج الداخل ببنود العقد المرتبطة بالسكن.

جدول رقم (١٥) - (٢٣)

نوعية خدمات المواصلات التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل

جدول رقم (١٥) نوعية خدمات المواصلات المرتبطة بالتكييف

م	توفر التكييف في وسائل المواصلات	التكرارات	النسبة المئوية
١	نـــعـــم	٧٥٢	٨٥,٥٪
٢	لا	٦٧	٧,٦٪
٣	بدون إجابة	٦١	٦,٩٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (١٦) نوعية خدمات المواصلات المرتبطة بسبل الراحة

م	جودة وسائل المواصلات من حيث الراحة	التكرارات	النسبة المئوية
١	نـــعـــم	٦٦٨	٧٥,٩٪
٢	لا	١٤٥	١٦,٥٪
٣	بدون إجابة	٦٧	٧,٦٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (١٧) نوعية خدمات المواصلات

م	توفر وسائل المواصلات من مكة إلى منى	التكرارات	النسبة المئوية
١	نـــعـــم	٧١٣	٨١٪
٢	لا	١٢٦	١٤,٣٪
٣	بدون إجابة	٤١	٤,٧٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

تابع جدول رقم (١٥) ـ (٢٣)

نوعية خدمات المواصلات التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل

جدول رقم (١٨) نوعية خدمات المواصلات

م	توفر وسائل المواصلات من منى إلى عرفات	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٧٧٩	٨٨,٥٪
٢	لا	٦٢	٧,٠٪
٣	بدون إجابة	٣٩	٤,٥٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (١٩) نوعية خدمات المواصلات

م	توفر وسائل المواصلات من عرفات إلى منى	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٧٢٠	٨١,٨٪
٢	لا	١٠٦	١٢,٠٪
٣	بدون إجابة	٥٤	٦,١٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (٢٠) نوعية خدمات المواصلات

م	توفر وسائل المواصلات من منى إلى مكة	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٦١٥	٦٩,٩٪
٢	لا	٢٠٠	٢٢,٧٪
٣	بدون إجابة	٦٥	٧,٤٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

تابع جدول رقم (١٥) - (٢٣)

نوعية خدمات المواصلات التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل

جدول رقم (٢١) نوعية خدمات المواصلات

م	تم الوصول إلى المشاعر في الوقت المناسب	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٥٢٨	٦٠٪
٢	لا	٢٩٦	٣٣,٦٪
٣	بدون إجابة	٥٦	٦,٤٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (٢٢) نوعية خدمات المواصلات

م	انضباط وسائل المواصلات من حيث مواعيد التواجد والسير والوصول	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٧٢٠	٨١,٨٪
٢	لا	١٠٦	١٢,٠٪
٣	بدون إجابة	٥٤	٦,١٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (٢٣) نوعية خدمات المواصلات

م	انضباط وسائل المواصلات من حيث مواعيد التواجد والسير والوصول	التكرارات	النسبة المئوية
١	ممتـــــــاز	١٥٠	١٧٪
٢	جـــيـــد جـــداً	٢٥٣	٢٨,٨٪
٣	جـــيـــد	٢٩٥	٣٣,٥٪
٤	مـــقـــبـــول	٧٦	٨,٦٪
٥	رديء	٧٩	٩٪
٦	بـدون إجـــابـــة	٢٧	٣,٨٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

للإجابة على التساؤل المرتبط بنوعية خدمات المواصلات التي تقدمها مؤسسات حجاج الداخل فإن الجداول (١٥ ـ ٢٣) توضح نوعية وجودة وسائل المواصلات، ومن المواحظ في جدول رقم (١٥) أن معظم أفراد عيّنة البحث أشاروا بتوفر التكييف داخل وسائل المواصلات، ومن الطبيعي أن أصحاب المؤسسات يتجهون إلى توفير وسائل مواصلات مكيفة لجذب أكبر عدد من حجاج الداخل.

كما يوضح جدول رقم (١٦) جودة وسائل المواصلات من حيث السلامة والراحة وذلك بإشارة ٧٥,٩٪ من عيّنة البحث بأن وسائل المواصلات مريحة، ومن المعروف أن الحجاج يحتاجون إلى وسائل مريحة وجيدة للتنقل داخل المشاعر خاصة وأن ازدحام السيارات وتعقد حركة السير أحياناً تتطلب وسائل مواصلات مريحة ليتمكن الحجاج من قضاء وقت حركة السير بدون تعب

ومشقة، أي أن قضاء عدد من الساعات داخل الباصات يستوجب توفر وسائل مواصلات مريحة.

ومن المهم أن تتوفر وسائل المواصلات حين الانتقال داخل المشاعر وذلك لضمان الوصول إلى أراض المشاعر في المواعيد المحددة، وفي هذا الصدد أوضح جدول رقم (١٧) بأن نسبة كبيرة من الذين شاركوا في الدراسة ٨١٪ أشاروا بتوفر وسائل المواصلات من مكة إلى منى يوم التروية، وأن النسبة التي أشارت بعدم توفر المواصلات ٣, ١٤٪ ربما يكون ذلك لعدم الرغبة في التروية أو لتأخر وصول وسائل المواصلات قبل صلاة الظهر من يوم ١٤١٤/١٢/٨هـ .

وبالنسبة لتوفر وسائل المواصلات من منى إلى عرفات للوقوف بعرفات فإن ٥, ٨٨٪ من عيّنة البحث أشاروا بتوفر المواصلات مما يدل على حرص المؤسسات على أن يكون الحجيج في الموعد المحدد يوم الوقوف، ومن الغريب أن ٧٪ أشاروا بعدم توفر وسائل المواصلات في ذلك اليوم الهام من شهر الحج، فالحج عرفة وتوفر وسائل المواصلات إلى عرفات يعتبر مهماً ومن أجله ارتبط الحاج بمؤسسات حجاج الداخل (انظر جدول (١٨).

وبالنسبة لتوفر وسائل المواصلات من عرفات إلى منى ليلة النفرة فإ نسبة كبيرة أيضاً ٨, ٨١٪ أشارت بتوفر وسائل المواصلات من عرفات إلى مزدلفة ومن ثم إلى منى. ولاشك أن تأخر وسائل المواصلات في ذلك اليوم بالنسبة لبعض المؤسسات جعل بعض الحجاج يستقلون سيارات خاصة. لذا أشار ١٢٪ من عيّنة البحث بعدم توفر وسائل المواصلات من عرفات إلى منى.

وفي اليوم الأخير من أيام الحج يوم النزول من منى إلى مكة انخفضت

نسبة الإجابة بالإيجاب مقارنة بالجداول السابقة لخدمات ونوعية المواصلات ذلك أن جدول رقم (٢٠) أشار بأن ٦٩,٩٪ من أفراد عينّة البحث أشاروا بتوفر وسائل المواصلات من منى إلى مكة المكرمة، بينما أشار ٢٢,٧٪ من عينّة البحث بعدم توفر وسائل المواصلات في ذلك اليوم.

ومن الملاحظ أن بعض الحجاج يقومون بتوفير وسائل مواصلات بطريقتهم الخاصة يوم النزول من منى إلى مكة وذلك بعد رمي الجمرات الكبرى والتوجيه إلى مكة المكرمة من أقرب موقع يسهل عملية الوصول إلى مكة المكرمة.

وبالنسبة للوصول إلى المشاعر عرفات منى مزدلفة في الوقت المحدد فإن ٦٠٪ من أفراد عينّة البحث أشاروا بأنهم وصلوا إلى منى وعرفات ومزدلفة في المواعيد المحددة، لذلك بينما أشار عدد من عينّة البحث ٣٣,٦٪ بعدم الوصول إلى المشاعر في الموعد المحدد وربما يعود ذلك لحركة السير أو لعدم معرفة أماكن المخيام في منى وعرفات أو الإهمال من قبل سائقي الحافلات (انظر جدول ٢١).

ويرتبط بالبيانات المدونة في جدول (٢١) ماهو موضح في جدول رقم (٢٢) وذلك من ناحية مدى انضباط وسائل المواصلات من حيث مواعيد التواجد والحضور والسير والوصول إلى أماكن سكن الحجاج في المشاعر.

فمن الملاحظ أن ٤١,٥٪ من عينّة البحث أشاروا بعدم انضباط وسائل المواصلات وعدم التقيد بمواعيد الحضور والسير والوصول .. وحيث إن الحجاج يرغبون دائماً أن تكون وسائل المواصلات أمامهم عند التوجه إلى المشاعر المقدسة. لذا فإن عدم الانضباط من قبل سائقي الحافلات أو من قبل أصحاب المؤسسات يسبب كل ذلك بعض المشكلات بين الحجاج وأصحاب المؤسسات.

وبصفة عامة يتضح من جدول (٢٣) أن المستوى العام لخدمات المواصلات أقل من الممتاز ذلك أن ٣٣,٥٪ من عيّنة البحث أفادوا بأن مستوى خدمات المواصلات جيد، كما أشار ٢٨,٨٪ من عيّنة البحث بأن المستوى العام لخدمات المواصلات جيد جداً.

وحيث إن خدمات المواصلات تعتبر هامة بالنسبة لحجاج الداخل. لذا ينبغي أن ترقى إلى الامتياز ليستطيع الحجيج أن يصل إلى المشاعر المقدسة في الأوقات المحددة المعلومة.

جدول رقم (٢٤)

يوضح مدى التزام المؤسسات ببنود العقد من ناحية مستوى المواصلات

م	مدى التزام المؤسسة ببنود العقد من ناحية مستوى المواصلات	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٥٥٧	٦٥,٦٪
٢	لا	٢٥٠	٢٨,٤٪
٣	بدون إجابة	٥٣	٦٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

وبالنسبة للتساؤل الذي يتعلق بمدى التزام المؤسسات ببنود العقد من ناحية مستوى المواصلات فإن الجدول رقم (٢٤) يوضح بأن أكثر من نصف عيّنة البحث ٦٥,٦٪ أفادوا بأن مؤسسات حجاج الداخل التزموا ببنود العقد من حيث جودة ومواعيد المواصلات.

غير أن هنالك نسبة ٢٨,٤٪ أشاروا بعدم الارتباط والتقيد ببنود العقد. لذا ينبغي على المؤسسات مراعاة التقيد بما ورد في بنود العقد لتلافي سلبيات خدمات المواصلات.

جدول رقم (٢٥) - (٣١)

توضح نوعية ومستوى خدمات التغذية التي تقدمها المؤسسات لحجاج الداخل

جدول رقم (٢٥) خدمات التغذية

م	عدد الوجبات المقدمة يومياً	التكرارات	النسبة المئوية
١	وجبة واحدة	٣٤	٣,٩٪
٢	وجبتان	٧٥	٨,٥٪
٣	ثلاث وجبات	٧٣٢	٨٣,٢٪
	بدون إجابة	٣٩	٤,٤٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (٢٦) خدمات التغذية

م	مدى تقديم الوجبات بشكل منتظم	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٦٤٩	٧٣,٨٪
٢	لا	١٧٢	١٩,٥٪
٣	بدون إجابة	٥٩	٦,٧٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (٢٧) خدمات التغذية

م	توفر الماء البارد والمرطبات والشاي والقهوة والفاكهة	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٦٨٨	٧٨,٢٪
٢	لا	١٣٢	١٥٪
٣	بدون إجابة	٦٠	٦,٨٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (٢٥) - (٣١)

توضح نوعية ومستوى خدمات التغذية التي تقدمها المؤسسات لحجاج الداخل

جدول رقم (٢٨) خدمات التغذية

م	توفر الماء البارد والمرطبات فقط	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٦٨٠	٧٧,٣٪
٢	لا	٩٣	١٠,٦٪
٣	بدون إجابة	١٠٧	١٢,٢٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (٢٩) خدمات التغذية

م	توفر الماء البارد والشاي فقط	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٥٨٨	٦٦,٨٪
٢	لا	٦٤	٧,٣٪
٣	بدون إجابة	٢٢٨	٢٥,٩٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (٣٠) خدمات التغذية

م	توفر الماء البارد فقط	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٢٦٣	٢٩,٩٪
٢	لا	٢٠٢	٢٣٪
٣	بدون إجابة	٤١٥	٤٧,١٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

جدول رقم (٣١) خدمات التغذية

م	مستوى الوجبات الغذائية بصورة عامة	التكرارات	النسبة المئوية
١	ممتاز	١٤٤	١٦,٤٪
٢	جيد جداً	٢٥٧	٢٩,٢٪
٣	جيد	٢٩٧	٣٣,٨٪
٤	مقبول	٨٩	١٠,١٪
٥	رديء	٤٧	٥,٣٪
٦	بدون إجابة	٤٦	٥,٢٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

بالنسبة للتساؤل المتعلق بنوعية ومستوى التغذية فإن الجداول من (٢٥ - ٣١) توضح نوعية خدمات التغذية المقدمة إلى حجاج الداخل، ومن الطبيعي أن يشير غالبية عيّنة البحث ٨٣,٢٪ بأن المؤسسات تقدم لهم ثلاث وجبات يومياً وذلك لأن العقد وعدد الوجبات المتعارف عليها تقتضي أن يقدم أصحاب المؤسسات وجبات الإفطار والغذاء والعشاء يومياً (انظر جدول ٢٥).

وحيث إنه يوجد وقت محدد لوجبات الإفطار والغذاء والعشاء فإن غالبية عيّنة البحث أشاروا بأن أصحاب المؤسسات يقدمون لهم الوجبات بشكل منتظم هذا مع وجود نسبة ١٩,٥٪ أفادوا بعدم تقديم الوجبات بشكل منتظم (انظر جدول ٢٦).

ومن حيث نوعية توابع التغذية فإن جدول (٢٧) يشير بأن معظم أفراد عيّنة البحث ٧٨,٢٪ أفادوا بأن المؤسسات وفرت لهم الماء البارد المرطبات والشاي والقهوة والفاكهة.

كما أشار ٧٧,٣٪ من عيّنة البحث بأن المؤسسات وفرت لهم الماء البارد والمرطبات فقط وذلك وفقاً لما ورد في جدول (٢٨).

ونسبة من عيّنة البحث ٦٦,٨٪ أفادوا بأنه لايوجد في مؤسسات حجاج الداخل سوى الماء البارد والشاي فقط أي لاتوجد مرطبات وفواكه. لذا نجد بأن غالبية من أشار في جدول رقم (٢٧) يتوفر الماء والمرطبات والشاي والقهوة والفاكهة أنهم يقصدون توفر الماء والمرطبات والشاي أكثر من توفر الفاكهة.

ومن ضمن الإجابات الجديرة بالدراسة والبحث ما ورد في جدول رقم (٣٠) من أن ٢٣٪ من عيّنة البحث أفادوا بعدم توفر الماء البارد داخل مخيمات حجاج الداخل، وتأتي أهمية هذه الإجابة من ناحية أن الماء البارد هو أقل ما يمكن تقديمه للحجاج، وهو من الضروريات الملازمة للغذاء ومن الضروريات الهامة في الطقس الحار وبعد القيام بجهد في أداء المناسك.

وبصفة عامة فإن مستوى الوجبات الغذائية يتدرج تحت تقدير جيد جداً بنسبة ٢٩,٢٪ وتقدير جيد بنسبة ٣٣,٨٪ أي أن مستوى ونوعية خدمات التغذية لم ترقى إلى الامتياز.

وحيث إن مطلب وزارة الحج والأوقاف يوصي بأن تكون خدمات المؤسسة ممتازة وعالية الجودة. لذا ينبغي أن تؤخذ هذه الملاحظة في عين الاهتمام لتقوم المؤسسات بدورها الإيجابي في توفير أفضل خدمات التغذية للحجاج (انظر جدول ٣١).

جدول رقم (٣٢)

يوضح مدى التزام مؤسسات حجاج الداخل ببنود العقد المرتبطة بالخدمات الغذائية

م	مدى التزام المؤسسة ببنود العقد من ناحية توفر الوجبات والخدمات الغذائية	التكرارات	النسبة المئوية
١	نعم	٦٠٤	٦٨,٦٪
٢	لا	١٨٣	٢٠,٨٪
٣	بدون إجابة	٩٣	١٦,٠٪
	المجموع	٨٨٠	١٠٠٪

بالنسبة للتساؤل المتعلق بمدى التزام مؤسسات حجاج الداخل ببنود العقد المرتبطة بالخدمات الغذائية، نجد أن ٦٨,٦٪ من عيّنة البحث أفادوا بالتزام المؤسسات ببنود العقد المتعلقة بالخدمات الغذائية، بينما أشار في جدول (٣٢) عدد من أفراد عيّنة البحث ٢٠,٨٪ بأن أصحاب المؤسسات لم يلتزموا ببنود العقد في هذا الصدد، الأمر الذي يستوجب حث أصحاب المؤسسات على توفير الوجبات والمستلزمات الغذائية وفقاً لما ورد في بنود العقد، لأن عدم توفر هذه المتطلبات يسبب بعض المشكلات بين أصحاب المؤسسات والحجاج.